

# 郵政事業のユニバーサルサービスの確保 に関する諸外国の最近の取組

---

令和6年3月  
郵政行政部

## 郵政事業のユニバーサルサービスの確保に関する諸外国の最近の取組 目次

- 1. 郵政事業のユニバーサルサービスの確保に関する諸外国の最近の取組 ..... 3
- 2. 諸外国における特徴的な取組 ..... 4
- 3. 独仏伊郵政事業体によるデジタルに関連する取組 ..... 5

### (参考資料)

- (参考1) 諸外国における郵政事業の概況 ..... 6
- (参考2) 英独仏の取組(概観) ..... 7
- (参考3) 英国の取組(ロイヤルメール、オフコム、郵便局会社等) ..... 8
- (参考4) ドイツ(ネットワーク庁、ドイツポストDHL)、フランス(ラ・ポスト等)の取組..... 9

## 1. 各国郵政事業体を取り巻く状況と従来の対応

現地調査(2024年1月)、FMMC主要国  
郵政関連情報等に基づき総務省作成

- 郵政事業体を取り巻く環境は様々で、EUでは郵便指令を受け郵便市場の自由化(独占廃止)を行っているが、**米豪瑞などでは独占分野が存在。**
- 市場の自由化が進んだEU等においては、郵政事業体の**株式会社化や民営化**で市場規律による**効率性向上**を図る国が**比較的多い**(英(ロイヤルメール) 蘭は政府による保有株式が0)ものの、EU内の**仏西や非EUの瑞米加豪露中韓タイ等のように、国が100%株式保有、政府の1部門の国もある。**
- このような差はあるが、書状通数の減少という共通する環境変化の中で、**郵政事業体**はユニバーサルサービスを維持するために、成長分野(小包等)への投資、値上げ等による**増収**や、配達頻度削減、送達日数緩和等による**コスト削減**で**収支改善に取り組み、また利用者利便維持・向上に取り組んでいる。**
- **各国政府も、補助金、規制緩和等**を通じて、このような**事業者の取組**を支援している。

## 2. 郵政事業のユニバーサルサービスの確保に関する諸外国の最近の取組

### 郵政事業体の増収、利用者利便維持・向上の取組

#### 事業多角化による経営安定

- **物流・ロジスティクス分野、金融、IT**等に参入・買収で多角化し、**経営の安定**を図る。

(ドイツ: DHL買収。フランス: 銀行、保険、IT分野参入)

#### 小包への投資・利便性向上

- 小包受取、引受、返品の利用性向上のため、**小包ロッカー整備、小包取扱拠点拡大**などの取組み。英国は**小包ポスト**も設置。
- 書状中心の**ネットワーク**を小包配送に適した形に**再編成**。

#### 料金値上げ

- **各国で郵便料金値上げの動き。** 米、英、ス、西、ベルギー、スウェーデン、デンマーク、リトアニア、豪州等で23年から24年にかけて値上げの動き。

#### 公的セクターとの連携

- 多くの国でパスポート、個人認証、納付・支払い等**行政手続提供**。
- **イタリア**では22年から**小自治体の約7000郵便局**で身分証、電子ID、パスポートサービス提供取組に**政府が補助金交付**。
- **米国**は、コロナ渦、**個人認証カード**の取得・更新をする機関に代わり郵便局でサービス提供開始。

#### 企業との連携

- **英国**郵便局会社は、撤退する**銀行支店機能を代替**したり、ロイヤルメール以外の**小包事業者の取扱**などで収益をあげる。

### 郵政事業体のコスト削減、利用者利便維持・向上取組

#### 配達頻度削減

- 配達頻度は**EU指令では週5日**だが、**イタリア、スウェーデン**(一部地域) **ベルギー**(非優先郵便)では**隔日配達**、**デンマーク**は曜日で地域を分け**週1回配達**(本年からユニバーサルサービスの義務も撤廃)。豪州も本年の隔日配達に向け法案提出。

#### 送達日数緩和

- **北欧**で緩和。**仏**は2日後配達を3日後配達とし翌日配達はeレター(オンライン申込み後印刷し配達)でのみ提供。**米**は1stクラスメールの送達日数基準を3日~5日に伸ばすことを21年戦略で公表。**英独**の動きはP7~9

#### 委託局・移動局等の活用

- 多くの国で**委託局化・移動局活用**でコスト削減
- 独は**直営局を基本廃止**し商店等への委託局化。**英**も**委託局が99%**。**仏**は商店のほか**自治体にも委託**(自治体委託局は全体の約40%)。
- **瑞**では**郵便配達員が配達以外のサービスも行う移動局**を増加。
- **英**も地方で複数エリアを巡回する移動局を活用。

#### 無額面切手の活用

- **米英**で無額面切手を発行し、コスト削減、利用者利便を図っている。

### 政府による支援

#### 財政的措置

- **各国政府は、財政的措置で事業者を支援**
- ①ユニバーサルサービス関係の**VAT(付加価値税)免除**(EU)
- ②**年金債務(積立不足)肩代り**(英)
- ③**補助金・補償金支給**(英 仏等)

#### 規制緩和

- また、事業者の取組を法令上の措置(**規制緩和**)で積極的に**支援**
- ①**送達速度**の緩和
- ②**配達頻度**の削減
- ③**料金値上げ**

# 諸外国における特徴的な取組

- 郵政事業のユニバーサルサービスの確保のために諸外国でも様々な取組が行われているが、特徴的な取組は以下の通り。
- なお、郵政事業に関する制度枠組み、競争環境、郵便局が果たしている役割、人々の郵便局への意識等が各国で異なる点や、各国の経済・社会的背景や抱える課題を踏まえての取組である点には十分留意が必要。

取組主体	目的、効果	取組項目	特徴的な取組の具体例
郵政事業体による取組	増収の取組	企業との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・英郵便局会社は、撤退する銀行支店機能を代替（①窓口で他銀行顧客の現金預け払い、②BankHub(様々な銀行の行員が交代で来て融資相談等実施)設置(32カ所) )をし地域に貢献するとともに収益確保。</li> <li>・同会社は、ロイヤルメール以外の小包事業者の取扱も開始。</li> <li>・ロイヤルメールは、郵便ポストに加え、2019年から小包ポストの設置を開始。</li> </ul>
	利用者利便維持・向上の取組	小包への投資等取組	
	コスト削減の取組	委託局・移動局等の活用	<p>【委託局】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ドイツ（直営局を基本廃止）、英国（99%委託化。人気商店に併設の例もあり）で積極的に活用。</li> <li>・仏では自治体委託が全郵便局の約40%。</li> </ul> <p>【移動局】（欧州では平時から活用例あり）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スイスでは郵便配達員が配達以外のサービス（現金引き出し等）も行う移動局が増加。</li> <li>・スペインでも郵便局に加え配達員からの現金引き出しサービスを提供予定。</li> <li>・英では、地方の複数エリアを巡回して、車や公民館等でサービスを提供する移動局を活用。</li> <li>・フランスでは、業務量の少ない局で、配達員が配達をしない時間帯に窓口も兼務する取組みを実施。</li> </ul>
	利用者利便維持・向上の取組	無額面切手	<ul style="list-style-type: none"> <li>・米英で導入</li> </ul>
郵政事業体・政府双方の取組	増収の取組	政府と事業体の契約による義務遂行と補償金の交付	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フランスでは、郵便のユニバーサルサービスの赤字化を受け、人員削減、料金値上げで収支改善を図った後に、国と事業体が、①事業体が郵便のユニバーサルサービス等4つの公共サービスを提供すること、②国がそれに対して補償金を交付すること等を内容とする契約を締結。</li> <li>・補償金額は、3日以内配達達成率が一定率以上の場合追加される仕組みで、品質向上のインセンティブ有り。</li> </ul>
	コスト削減の取組		
	利用者利便維持・向上の取組	公共的なサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・フランスでは、オンライン化された行政手続き（住民登録、失業保険、税、職業紹介等）に課題を抱える人の手続きサポートを郵便局で行っており、政府が1局あたり年間3万€(約480万円)を支給。</li> <li>・また、事業者は配食サービスの取組も実施。</li> </ul>
		基金（郵便事業者拠出）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ドイツではユニバーサルサービス未提供時に郵便事業者が拠出する基金を利用しサービスを継続する仕組み有り（ドイツポストDHLによりサービスは提供されており、基金は設置されてない。）</li> </ul>

## ○ドイツポストDHL :



- ・デジタル化に25年までに約20億€(約3200億円) 投資予定(2019年公表「戦略2025」)。オペレーション改善や顧客体験・従業員体験の向上を目指す。
- ・切手の代わりにネットで納付し利用者が書状に番号を記入するサービス導入済み。
- ・無人機(小包ロッカー)を活用。現在ではキーボードも不要でスマホのアプリで確認し、差出し、受取りでき、また、モニター越しにカスタマーサービスと会話ができるものに進化。
- ・郵便局で本人認証した上で、オンライン手続き(携帯会社、銀行等)に活用してもらうサービスを展開中。
- ・追跡・偽造防止目的で、書状にQRコードを付す予定。送達プロセスでコードを自動的にスキャンし、書状の発送場所、時刻、現在位置等把握。

## ○フランス・ラポスト :



- ・デジタル子会社ドカポストは約5千万の電子証明を行い、多くの病院・薬局のデータを保管。
- ・2023年からの新商品ラインアップで、送達速度を遅らす一方、早い送達需要に対応するために、新商品(赤色e書状。デジタル申込み、最寄りの郵便局で印刷し翌日配達)を発売。
- ・オンライン化された行政サービス(住民登録、税、職業紹介等)に困難を抱える人をリアルな郵便局でサポート。

## ○イタリア・ポストイタリアーネ :



- ・政府が地域のデジタル化のため5億€(約800億円)の資金提供をし、小自治体の約7000郵便局を拠点として、デジタル行政サービス(年金受給、身分証、パスポート等)をワンストップで提供するポリスプロジェクトを実施。

# (参考1) 諸外国における郵政事業の概況

	米国	英国	ドイツ	フランス
郵政事業体	USPS	郵便会社：IDS（旧ロイヤルメール） 郵便局会社：ポストオフィス	ドイツポストDHL	ラ・ポスト
株主の分布	国営（公社）	郵便会社：政府0%、民間：100% 郵便局会社：政府100%、民間：0%	政府：16.5%（政府系金融機関による間接保有） 民間：83.5%	政府：100%（政府34%、政府系金融機関66%） 民間：0%
子会社等	—	郵便会社：ロイヤルメール、GLS 局会社：両替会社、請求書決済処理会社等	DHLグループ、ストリートーカー（電気自動車開発会社）等	銀行、生保、損保、資産運用デジタル不動産等554社
郵便局取扱サービス ※（ ）はグループ外サービス受託	郵便 電信送金（中南米14カ国宛）	郵便（銀行） ※ 現金アクセスやBanking Hub（銀行が撤退した地方で銀行が交代に来て、融資等の相談を受けるサービス等）を提供（保険）	郵便（銀行） （保険）	郵便 銀行（グループ会社が提供） 保険（グループ会社が提供）
ユニバーサルサービスの対象	書状、小包	書状、小包	書状、新聞・雑誌、出版物、小包	書状、新聞定期刊行物、出版物、小包
郵便局の設置要件	・全国の利用者が不可欠な郵便サービスへ手近なアクセスを確保できる郵便施設の設置、維持 ・閉鎖地区で薬局スーパー等代替小売窓口設置が必要	・英国の人口の99%が最寄りの郵便局等から4.8km以内 ・英国の人口の90%が最寄りの郵便局等から1.6km以内 ・貧困都市地域総人口の99%が郵便局から1.6km以内 ・都市人口の95%が、最寄りの郵便局から1.6km以内 ・農村人口の95%が、最寄りの郵便局から4.8km以内	・全国で12,000局以上の固定郵便施設 ・2,000人超の自治体に1局以上の固定郵便施設 ・4,000人超の自治体等で最大2km範囲に設置 ・都区では80km2に最低1つの固定郵便施設 ・他の全ての場所で、移動局によるサービス提供	・17000アクセスポイント ・全土で99%が郵便局まで10km未満でアクセス ・90%が5kmかつ車で20分以内 ・各県（101存在）の95%が局まで10km未満でアクセス ・1万人以上の全自治体で2万人につき1局設置
実際の郵便局の設置数 （直営、委託の別） その他アクセスポイント	合計：33,641（減少傾向） ・直営店：31,132（93%）横ばい ・委託店：2,509（7%）減少	合計：11,635（2000年代減少。10年以降横ばい） ・直営店：117（1.0%）減少 ・委託店：9,617（82.7%）減少 ・移動店：1,901（16.3%）増加 ※ 委託店として、EC荷物受取、返品のためのドロップアンドコレクト（232店）を展開。	合計：12,900（減少傾向） ・直営店：ほぼ0（0%）2011年までにほぼ廃止 ・委託店：12,900（100%）減少 ※ 小包取扱店10400、小包ロッカー（パックステーション）12000等あわせて合計37000のタッチポイント	合計：17,321（横ばい） ・直営店：7,001（40.4%）減少 ・委託店（市町村）：6,915（39.9%）増加 ・委託店（小売店）：3,405（19.7%）増加 ※ 25年に18000の小包アクセスポイントを目指し、また、郵便局約17,000等とあわせ、合計で約40,000のアクセスポイントを目指す。
ポスト設置	明示的な要件なし、約14万	98%の郵便物配達ポイントから0.8km等 約11.5万 2019年～小包ポスト設置	市街地は1km範囲に設置。最低10.8万	公式な要件無し。約12.4万
配達頻度 （EU指令で週5日義務）	書状は週6日（月-土）、小包は週7日	書状は週6日（月-土）、小包は週5日	週6日（月-土）	週6日（月-土）
書状送達日数（EU指令 D+3 85%, D+5 97%）	普通郵便60%が1-2日、40%が3-5日	1stクラス（翌日配達）は93% 2ndクラス（3日後配達）は98.5%	書状は翌日80%、2日後95%	普通郵便（レトルヴェルト：3日後配達）は95% ※送達目標達成度で補償金増額
郵便局・サービス維持 のための 政府の財政支援等	・公社形態であり税金支払が不要 ・独占分野あり（重量約350g以内等） ・無料郵便物（在外投票、盲人向け郵便）の費用を政府が補償 ・財務省から150億ドルを上限とする借入が可能 ・ゼロエミッション車（ZEV）を購入する等のための資金として、30億ドルを政府が公社に拠出。 ・2022年郵政改革法で公社の退職者に係る医療等の事前積立義務廃止	【郵便会社】 ・ユニバーサルサービスに係るVAT免除 ・法律等による5-10%の適正報酬 ・年金債務（積立不足）を政府が肩代り 【郵便局会社】 ①郵便局近代化等投資の補助金（2012-） ②ネットワーク補助金（2009-） 累計（09～20）26.4億ポンド（約5,000億円）	・ユニバーサルサービスに係るVAT免除 ・ユニバーサルサービスが十分に提供されていない（おそれがある）地域に関し、ユニバーサルサービスを補償金なしまたは補償金ありで提供する事業者を競争入札により公募するために、年間売上高が50万ユーロ以上の事業者から補償金を徴収する形での基金が存在【活用実績なし】	・ユニバーサルサービスに係るVAT免除 ・4つの公共サービス使命（①郵便（書状・小包）のユニバーサルサービス、②出版物の輸送・配達、③地域の発展（郵便局設置要件の遵守等）、④全国民に対する金融へのアクセス）の履行に係る純費用に補償金交付。 2022年度補償金額①：5億€-5.2億€（約830億円）等
営業収益 （直近と5年前）	783.8億ドル（約11兆8,000億円）2023.9 706.6億ドル（約10兆6,000億円）2018.9	郵便会社：120.4億€（約2兆3000億円）2023.3 局会社：8.34億€（約1,600億円）2022.3	944.3億€（約15兆1000億円）2022.12 604.4億€（約9兆7000億円）2017.12	354億€（約5兆7000億円）2022.12 241億€（約3兆9000億円）2017.12
営業利益 （EBIT）	▲70.0億ドル（▲1兆500億円）2023.9	郵便会社：▲2.0億€（約380億円）2023.3 局会社：▲1.34億€（約250億円）2022.3	84.3億€（約1兆5000億円）2022.12 うち郵便・小包12.7億€、残りはDHL等	12億€（約1900億円）2022.12 補償金9.97億€除き約2億€（約320億円）



## 英: 経営不振に政府は硬軟の対応

- 06年市場全面開放。ネットワークをアクセスさせる義務あり。EU指令を上回る書状週6日、小包週5日の取集を規定。
- **ロイヤルメール**は政府に書状土曜休配、**送達速度緩和**を要求の一方**小包週末配達**。小包ポストも設置。
- 2000年代支店数が大きく減少。支店数規制導入や補助金で安定。

## 最近の動き: ユニバ見直し、銀行支店機能代替

- サービス品質変更を求めるロイヤルメールに、**オフコム**は「充分な利益をあげていない」とモニターリング強化及び支援の硬軟の姿勢・対応。
- ①**効率性予測と進捗の公表要求**。②**送達日数目標未達**を受け昨年560万£(約10.6億円)の**罰金命令**。
- **1月オフコム意見募集(4月まで)**
- ①1stクラス(翌日)、2ndクラス(3日後)、ビジネス書状を再編。3日または長い送達速度を基本。翌日ニーズには対応。
- ②**書状の配達頻度を週6日から5日または3日に削減(法改正が必要)**
- 2ndクラス料金上限維持。一方、**小包料金のキャップははずす**。
- 局会社は**銀行の支店機能代替(他銀行顧客の現金預け払い、Bank Hub)**で収益。委託局多用でコスト削減。局を小包競合会社(Amazon等)にも開放



## 独: 選択と集中。小包ロッカー急速整備

- **DHL買収、ポストバンク売却による選択と集中**や**直営店廃止、小包ロッカー、ICT活用によるコスト削減**で利益創出。  
DHL関係が収益の約85%。2022年の目標EBIT53億€に対し84.3億€(約1.35兆円)達成
- **競争が進展**。書状は約1000社が参入(ドイツポストDHLのシェアは約85%)。

## 最近の動き: 小包ロッカー、郵便法改正案

- **小包ロッカーを急速に整備中**。  
現在、12900の郵便局、10400の小包取扱店、12000の小包ロッカー含め3.7万のタッチポイント。
- 小包ロッカーは、スマホの**アプリ**で確認し、**差出し、受取り**できる。その最新型Poststationではモニター越しにカスタマーサービスと会話が可能で、会社はその配備を計画。
- **郵便法改正案に送達速度緩和**等を規定
- 戦略2025で**デジタル化**に25年までに約20億€投資。追跡・偽造防止目的で、書状にQRコードを付す予定。**切手の代わりに**ネットで納付し利用者が書状に番号を記入するサービスを導入済み。
- **電気自動車**に大幅投資。太陽光等再生エネルギーで、CO2排出削目指す。



## 仏: 多角化、自治体委託、政府補償金

- **政府の意向で金融事業を拡大(銀行保険兼営)**。収益の多角化は経営安定や郵便局の維持に貢献。  
売上360億€中60億€が4公共サービス(郵便ユニバが50億)デジタル等新事業10億、銀行、国際小包、EC小包等290億。
- **自治体委託(4割)**、小売店委託(2割)等で**コスト削減**

## 最近の動き: 公共サービス契約、行政サービス提供、送達速度見直し

- ラポストは**効率化努力後国と「4つの公共サービス契約」締結し補償金取得**。補償金には**品質向上のインセンティブ**付与。  
郵便の補償は5億€(約800億円)だが、配達目標達成率に応じ、0.2億€追加する仕組みとなっている。
- **オンライン化された行政手続きに課題を抱える人をサポート(400郵便局。拡大意向)や配食サービス**など取組む。公共的役割に**従業員も誇り**。
- 2023年から**翌日配達をなくし、2日後配達を3日後配達にサービス変更**。その上で、赤色**e書状**(デジタル申込み、最寄局で印刷して**翌日配達**)の**新商品を発売**。
- 24年からの**新料金規制は、ユニバーサルサービス全体で平均上昇率が2年間で17%以下**。
- **個人同士の書状の送達**の新サービス導入時と改訂時に**大臣に反対権限有り**。



# (参考3) 英国の取組 (ロイヤルメール、オフコム、郵便局会社等)

現地調査(2024年1月)、FMMC主要国  
郵政関連情報等に基づき総務省作成

- ・ロイヤルメールは小包に投資しつつ、経営不振、サービス品質低下で、政府に書状の送達速度緩和等を要求
- ・オフコムはモニタリング強化及び支援の硬軟の対応。本年1月、ユニバ見直しの意見募集開始。

○ 書状週6日、小包週5日の配達義務に関して、ロイヤルメールは小包へ投資 (小包ポスト設置等) しつつ、経営不振で政府に書状の土曜休配や送達速度緩和を要求。



(上)小包ポスト(BBCサイト)  
(小包ポストはやや大型で、  
差入口も大きい)

○ オフコムはモニタリング強化及び支援の硬軟の対応。  
・送達日数目標未達を受け560万 £ (約10.6億円) の罰金命令。  
・本年1月、ユニバーサルサービスに関し2つの選択肢を提示し意見募集開始。

- ① 1stクラス (翌日)、2ndクラス (3日後) 等の書状を再編。3日以上速度を基本とし翌日ニーズにも対応。
- ②書状の配達頻度を週6日から5日または3日に削減 (法改正が必要)

○ 同日、2ndクラス料金上限制維持を公表。一方、小包料金の上限を撤廃。

- ・郵便局会社は2000年代郵便数局が大きく減少。支店数規制導入や補助金投入をし、安定して推移。
- ・銀行の支店機能代替で収益。委託局多用でコスト削減。郵便局を小包競合会社に開放。

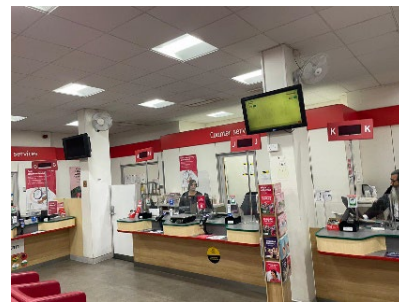
○ 2000年代、局数が大きく減少。局数規制や補助金支給 (2011年以降累計25億 £ (約4700億円) ) で安定。

○ 局会社は撤退した銀行支店に代り、①窓口で他の全銀行顧客の現金預け払い、②BankHub(様々な銀行の行員が交代で来て、融資相談等を行う) 専門局の設置(32カ所) 等で収益。

○ 商店等への委託局が郵便局の基本形態(全体の99%)。委託局多用でコスト削減。

○ 人気商店内に郵便局設置。局をロイヤルメールの小包競合会社(Amazon等) にも開放。

シティオブロンドン局(左から、  
差出用の機械、  
現金預け払いや小包(ロイヤル  
メール、他社)取り扱いをするカ  
ウンター)



(右)ムーアゲート局(ピ  
ジネス街の人気カレー  
店に併設)







小包ロッカーは、アプリで操作し、差出し、受取りが可能

- ・ドイツポストはDHL買収等「選択と集中」や、直営店廃止等コスト削減で利益創出。
- ・無人機(小包ロッカー)を急速に整備。郵便法改正案で送達速度緩和、無人機等を規定

○ DHL買収、ポストバンク売却等「選択と集中」や、直営店廃止、ICT活用等コスト削減で利益創出。

○ 小包ロッカー (差出し、受取り) を急速に整備。小包ロッカーは、スマホのアプリで確認し、差出し、受取りできる。その最新型Poststationではモニター越しにカスタマーサービスと会話が可能で、会社はその配備を計画。

○ 郵便法改正案に送達速度緩和等を規定。

○ 25年までにデジタル化に20億€ (約3200億円) 投資。QRコードや切手代替サービス活用。

- ・ラ・ポストは多角化で収益安定。自治体委託局等委託局活用でコスト削減。
- ・政府と4公共サービス契約締結し補償金獲得。デジタル支援、高齢者サポートも。
- ・2023年から送達速度遅らす新商品ラインアップ提供

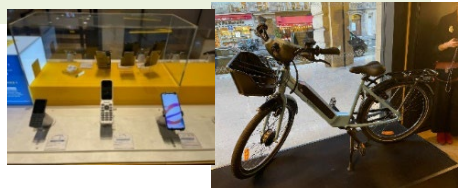
○ 法令改正をし、金融事業を拡大 (2006年にポスト銀行設立。2018年、保険会社も統合する計画を政府発表) 。収益の多角化は経営安定や郵便局維持に貢献。

○ 自治体委託(郵便局数の4割)、小売店委託 (2割) 等委託局活用でコスト削減

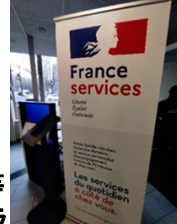
○ ラポストは、効率化努力後、国と「4つの公共サービス契約」(郵便Eiバ等) 締結し補償金取得。補償金には品質向上のインセンティブ付与。

○ オンライン化された行政サービス(住民登録、失業保険、税、職業紹介等) に課題を抱える人の手続きのサポート、配食サービス等に取り組む。

○ 2023年から翌日配達廃止し、2日後配達を3日後配達にサービス変更。その上で、赤色e書状(デジタル申込み、最寄局で印刷して翌日配達)の新商品を発売。



(上) ルーブル局(窓口、ATM、小包ロッカー、携帯電話販売、電気自転車のレンタル)



(上、右) パリの移民等多い地区の局でのフランスサービス(行政手続きサポート)提供